

**PENGARUH TURNOVER INTENTION DAN TEKNOLOGI INFORMASI  
TERHADAP KEPUASAN KERJA PADA MASA PANDEMI COVID 19 DI  
PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) DIVISI REGIONAL III  
PALEMBANG**

**SKRIPSI**



**Nama: Ayu Lestari**

**NIM: 212017066P**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**2021**

**SKRIPSI**

**PENGARUH TURNOVER INTENTION DAN TEKNOLOGI INFORMASI  
TERHADAP KEPUASAN KERJA PADA MASA PANDEMI COVID 19  
DI PT KERETA API INDONESIA (PERSERO) DIVISI REGIONAL III  
PALEMBANG**

**Diajukan untuk Menyusun Skripsi Pada  
Program Strata Satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Palembang**



**Nama : Ayu Lestari**

**NIM : 212017066P**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**2021**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ayu Lestari  
NIM : 212017066  
Konsentrasi : SDM  
Judul Skripsi : Pengaruh Turnover Intention dan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Kerja Pada Masa Pandemi Covid 19 di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Februari 2020



Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah  
Palembang

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

Judul : Pengaruh Turnover Intention dan Teknologi Informasi Terhadap  
Kepuasan Kerja Pada Masa Pandemi Covid-19 di PT. Kereta Api  
Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang  
Nama : Ayu Lestari  
NIM : 212017066  
Fakultas : Ekonomi  
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

Diterima dan Disahkan  
Pada Tanggal

Pembimbing I,

Pembimbing II,

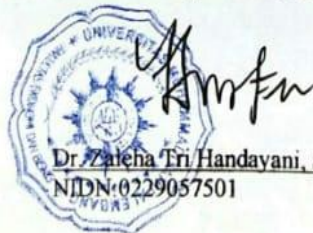


Wani Fitriah, S.E., M.Si  
NIDN:0228016501



Anggreany Hustia, S.E., M.M  
NIDN:0110128301

Mengetahui  
Dekan  
u.b. ketua Program Studi Manajemen



Dr. Zahena Tri Handayani, SE, M.SI  
NIDN:0229057501

## **Motto dan Persembahan**

### **Motto**

“Sesungguhnya setelah kesulitan itu ada kemudahan”

(Al- Insyirah : 5)

Jangan berdo'a meminta untuk dimudahkan, akan tetapi berdo'a lah meminta untuk selalu dikuatkan atas setiap petunjuk-Nya.

(Bruce Lee)

Jika memulainya karena Allah, maka jangan menyerah hanya karena manusia

(Ayu Lestari)

Apapun yang terjadi, tetaplah terus berjalan karena kegagalan terjadi disaat kamu memilih untuk berhenti berjalan.

(Ayu Lestari)

### **Persembahan**

Dengan Cinta dan Ridho Allah SWT

Kupersembahkan Skripsi ini Khusus kepada:

1. Kedua Orang Tuaku Tercinta Ayahanda Hamad Sani  
Ibunda Solmah.
2. Nenekku Tercinta Uning.
3. Adikku Agung Hariadi Tersayang, Kakakku Bayu  
Angga Tirta dan Ayukku Ria Novita Sari,
4. Keluarga Besarku Dimanapun Kalian Berada Aku  
Mencintai Kalian, Peluk Rindu Dari Kejauhan.

## PRAKATA



*Assalamu'alaikum warrahmatullahi wabarrakatuh*

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulisan skripsi dengan judul **Pengaruh Turnover Intention dan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Kerja Pada Masa Pandemi Covid-19 Di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang** dapat penulis selesaikan sebagaimana waktu yang telah dijadwalkan dan merupakan persyaratan untuk mencapai gelar sarjana dalam ilmu manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Penulisan skripsi ini tentu tidak akan selesai tanpa dorongan dan dukungan dari banyak pihak, untuk itu penulis ucapkan terima kasih terutama kepada kedua Orang Tua tercinta Ayahanda Hamad Sani dan Ibunda Solmah, Oleh sebab itu dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, penulis menyampaikan rasa terima kasih sedalam- dalamnya kepada:

1. Bapak DR. Abid Djazuli S.E., M.M. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Drs. H. Fauzi Ridwan S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Dr. Zaleha Trihandayani S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Palembang.

4. Ibu Wani Fitriah, S.E., M.Si selaku pembimbing I serta pembimbing Akademik dan ibu Anggreany Hustia, S.E., M.M selaku pembimbing II, yang tidak pernah lelah membimbing penulis dalam mengerjakan dan menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kesabaran dan keikhlasan dengan memberikan yang terbaik.
5. Seluruh Dosen dan seluruh Staf Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu, arahan dan bantuan untuk penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Pimpinan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang dan responden (seluruh karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang) yang telah membantu memberikan jawaban untuk membuat penulisan dalam skripsi.
7. Terima kasih untuk semua orang yang pernah singgah ataupun menetap dalam kehidupan ini yang pernah penulis temui di perantauan atas proses pendewasaan selama masa perkuliahan.
8. Tim penguji dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu baik secara langsung maupun tidak langsung membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, nama kalian selalu terpatri di sanubari.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kesalahan dan kekurangan. Oleh sebab itu penulis mengharapkan saran dan kritikan dari pembaca, atas perhatian dan masukan penulis ucapkan terima kasih.

Panulis

Ayu Lestari

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	
Halaman Judul .....	i
Halaman Pernyataan Bebas Plagiat .....	ii
Halaman Tanda Pengesahan Skripsi .....	iii
Halaman Motto dan Persembahan .....	iv
Halaman Prakata .....	v
Halaman Daftar Isi .....	ix
Halaman Daftar Tabel .....	xi
Halaman Daftar Gambar .....	xii
Halaman Daftar Lampiran .....	xiii
Abstrak .....	xiv
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II. KAJIAN KEPUSTAKAAN, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS</b>	
A. Landasan Teori .....	11
B. Penelitian Sebelumnya .....	19
C. Kerangka Pemikiran .....	23
D. Hipotesis .....	23
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	24
B. Lokasi Penelitian .....	24
C. Operasional Variabel .....	25
D. Populasi dan Sampel .....	26
E. Data Yang Diperlukan .....	28
F. Metode Pengumpulan Data .....	28
G. Analisis Data Dan Teknik Analisis .....	30
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian .....	39
B. Pembahasan Hasil Penelitian .....	60
C. Perbandingan Dengan Penelitian Sebelumnya .....	67
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan .....	71
B. Saran .....	72



DAFTAR PUSTAKA .....	70
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Hasil Kuesioner Pra Survey Kepuasan Kerja .....	3
Tabel I.2 Aplikasi Yang Digunakan Selama WFH .....	7
Tabel III.1 Definisi Oprasional Variabel .....	24
Tabel III.2 Kerangka Sampel Penelitian .....	26
Tabel IV.1 Uji Validitas .....	45
Tabel IV.2 Uji Reliabilitas .....	46
Tabel IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	47
Tabel IV.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	48
Tabel IV.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Devisi .....	49
Tabel IV.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	49
Tabel IV.7 Kepuasan Kerja (Y) .....	51
Tabel IV.8 Turnover Intention (X1) .....	53
Tabel IV.9 Teknologi Informasi (X2).....	55
Tabel IV.10 Analisis Regresi Linier Berganda .....	57
Tabel IV.11 Uji F (ANOVA) .....	58
Tabel IV.12 Uji t.....	59
Tabel IV.13 Uji Determinasi .....	60

## **DAFTAR GAMBAR**

2.1 Kerangka Pemikiran .....	22
------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuisisioner
- Lampiran 2 : Jadwal Penelitian
- Lampiran 3 : Tabel r
- Lampiran 4 : Tabel F (ANOVA)
- Lampiran 5 : Tabel r
- Lampiran 6 : Frekuensi Identitas Responden
- Lampiran 7 : Frekuensi Jawaban Responden
- Lampiran 8 : Tabulasi Data Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
- Lampiran 9 : Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
- Lampiran 10 : Tabulasi Analisis Regresi Linier Berganda
- Lampiran 11 : Hasil Analisis Regresi Linier Berganda, Uji F (ANOVA), Uji t dan Koefisien Determinasi
- Lampiran 12 : Sertifikat AIK
- Lampiran 13 : Sertifikat Komputer
- Lampiran 14 : Sertifikat SPSS
- Lampiran 15 : Plagiarism Checker
- Lampiran 16 : Aktivitas Bimbingan
- Lampiran 17 : Lembar Persetujuan Skripsi

## ABSTRAK

**Ayu Lestari/212017066P/2021/Pengaruh Turnover Intention dan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Kerja Pada Masa Pandemi Covid-19 di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang.**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah adakah pengaruh turnover intention dan teknologi informasi terhadap kepuasan kerja pada masa pandemi covid-19 di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang. Populasi dalam penelitian ini adalah 116 orang karyawan, dengan jumlah sampel sebanyak 90 orang responden yang dihitung dengan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, teknik pengambilan sampel menggunakan proportionate stratified random sampling. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Metode pengumpulan data melalui kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif yang dikuantitatifkan. Teknik analisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil analisis menunjukkan ada pengaruh positif yang disebabkan oleh variabel turnover intention dan teknologi informasi terhadap kepuasan kerja pada masa pandemi covid-19 dengan persamaan regresi:  $Y = 1,125 + 0,562X_1 + 0,386X_2$ . Hasil uji F menunjukkan nilai  $F_{hitung} 131,090 > F_{tabel} 2,36$ , artinya ada pengaruh turnover intention dan teknologi informasi terhadap kepuasan kerja pada masa pandemi covid-19. Hasil uji t menunjukkan nilai  $t_{hitung} 3,630 > t_{tabel} 1,662$  untuk variabel turnover intention, dan nilai  $t_{hitung} 2,555 > t_{tabel} 1,662$  untuk variabel teknologi informasi, artinya ada pengaruh turnover intention dan teknologi informasi secara parsial terhadap kepuasan kerja. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan variabel turnover intention dan teknologi informasi mampu berkontribusi terhadap kepuasan kerja, sebesar 74,5%.

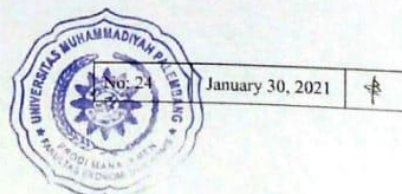
**Kata Kunci: Turnover Intention, Teknologi Informasi, Kepuasan Kerja**

### Abstract

*Ayu Lestari / 212017066P / 2021 / The Effects of Turnover Intention and Information Technology on Job Satisfaction During the Covid-19 Pandemic in PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang.*

The problem formulation in this study was the effects of turnover intention and information technology on job satisfaction during the covid-19 pandemic in PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang. The population in this study was 116 employees, with a sample of 90 respondents calculated by using the formula Slovin with an error rate of 5%, sampling techniques used proportionate stratified random sampling. The data were primary and secondary data. Data collection method used questionnaire. Data analysis was qualitative analysis that was not quantitative. Analysis techniques used multiple linear regressions. The results of the analysis showed that there was a positive effects caused by variable turnover intention and information technology on job satisfaction during the covid-19 pandemic with regression equation:  $Y = 1.125 + 0.562X_1 + 0.386X_2$ . F test results showed the value of  $F_{count} 131,090 > F_{tabel} 2.36$ , it meant that there was any effects of turnover intention and information technology on job satisfaction during the covid-19 pandemic. T test results showed the value of  $t_{count} 3,630 > t_{tabel} 1,662$  for the variable turnover intention, and the value of  $t_{count} 2,555 > t_{tabel} 1,662$  for information technology variables, it meant that there was a partial effects of intention turnover and information technology on job satisfaction. The results of the determinant coefficient test showed that turnover intention variables and information technology were able to contribute to job satisfaction, by 74.5%.

**Keywords:** Turnover intention, information technology, job satisfaction



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Era revolusi industri 4.0 yang seperti sekarang ini, terjadi perkembangan secara pesat. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang salah satunya yang bergerak dibidang jasa dan merupakan wilayah kerja inspeksi 13 kertapati yang merupakan bagian dari eksploitasi Sumatera Selatan (ESS) bersama dengan inspeksi 14 Tanjung Karang.

Bagi setiap perusahaan salah satunya PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang karyawan merupakan aset perusahaan yang sangat berharga yang harus dikelola dengan baik agar dapat memberikan kontribusi yang optimal. Salah satu hal yang harus menjadi perhatian utama perusahaan adalah dengan memperhatikan kepuasan kerja para karyawannya. Pentingnya memperhatikan ini tujuannya agar karyawan yang dalam bekerja mereka merasakan kenyamanan, dihargai, bisa mengembangkan segala potensi yang mereka miliki, maka dengan demikian karyawan bisa fokus dan berkonsentrasi dalam melakukan pekerjaannya.

Sejak awal bulan maret lalu pada saat Covid-19 menyebar di Indonesia, semua kegiatan baik di dalam perusahaan ataupun diluar perusahaan semua menjadi terbatas. Salah satunya perusahaan yang terdampak adalah PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang. Hal ini terjadi dikarenakan adanya kebijakan pemerintah Indonesia untuk melakukan upaya dalam penanganan virus Covid-19. Salah satunya Presiden Jokowi menetapkan peraturan tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar melalui Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dan mulai berlaku sejak 1 April 2020.

Mekanisme dan indikator penerapan PSBB di tingkat daerah diatur secara rinci dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9/2020 tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam rangka Percepatan Penanganan Covid-19. Akibat dari maraknya penyebaran Covid-19 di Indonesia, tidak hanya kegiatan yang terbatas akan tetapi terjadinya beberapa masalah baru pada dunia kerja, karena kegiatan dalam dunia kerja dilaksanakan secara WFO (*Work From Office*), WFH (*Work From Home*) ataupun pembagian waktu kerja pada karyawan, oleh sebab itu banyak sekali dampak yang berpengaruh secara global baik ekonomi ataupun kesehatan.

Kepuasan kerja dalam pekerjaan salah satunya menjadi faktor utama untuk bertahannya karyawan dengan potensi yang mereka miliki. Menurut Robbins (2001 : 84), kepuasan kerja didefinisikan sebagai suatu sikap yang umum seseorang terhadap pekerjaannya.

**Tabel I.1**  
**Hasil Kuesioner Pra- Survey Kepuasan Kerja**



**Pada Masa Pandemi Covid-19**  
**Di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang**

No	Pernyataan	Jawaban (%)		Jumlah Karyawan	Persentase (%)
		S	TS		
1	Karyawan tidak melakukan kemangkiran dalam bekerja meskipun meningkatnya kasus perkembangan Covid-19.	33%	67%	30	100
2	Karyawan merasakan tingkat kerja sama antar rekan kerja meningkat selama masa pandemi Covid-19.	13%	87%	30	100
3	Kenyamanan kerja karyawan baik dan nyaman meskipun dalam kondisi meningkatnya kasus pandemi Covid-19.	20%	80%	30	100
4	Tidak adanya niatan pada karyawan untuk keluar perusahaan meskipun diberlakukan sistem aplikasi pekerjaan baru.	17%	83%	30	100
5	Tidak adanya keinginan mencari pekerjaan lain meskipun bonus ataupun tunjangan tidak dicairkan selama masa pandemi Covid-19.	7%	93%	30	100
6	Tidak adanya niatan untuk keluar dari perusahaan meskipun perkembangan kasus Covid-19 semakin meningkat.	17%	83%	30	100
7	Sistem aplikasi pekerjaan baru mudah untuk di pelajari karyawan.	33%	67%	30	100
8	Karyawan lebih terampil dalam penerapan sistem aplikasi pekerjaan baru.	13%	87%	30	100
9	Sistem aplikasi pekerjaan baru mudah untuk digunakan karyawan.	23%	77%	30	100

*Sumber : Hasil olah data kuesioner sementara (2020)*

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa pada butir pernyataan pertama sebesar 67% karyawan menyatakan tidak setuju karena dengan meningkatnya kasus perkembangan Covid-19 kemangkiran karyawan meningkat yang disebabkan oleh takut terpaparnya virus Covid-19. Pada butir pernyataan kedua sebesar 87%

karyawan menyatakan tidak setuju karena tingkat kerja sesama rekan kerja menurun selama masa pandemi Covid-19, pada butir pernyataan ketiga sebesar 80% karyawan menyatakan tidak setuju karena menurunnya kenyamanan kerja karyawan selama pandemi kasus Covid-19, pada butir pernyataan keempat sebesar 83% karyawan menyatakan tidak setuju karena adanya niatan karyawan untuk keluar dari perusahaan yang disebabkan oleh diberlakukannya sistem aplikasi pekerjaan baru, sehingga karyawan merasa tertekan dan timbul niatan untuk keluar dari perusahaan, pada butir pernyataan kelima sebesar 93% karyawan menyatakan tidak setuju karena adanya keinginan karyawan untuk mencari pekerjaan lain, mengingat bonus ataupun tunjangan lainnya tidak dicairkan sehingga karyawan mencari pekerjaan lain untuk memenuhi biaya kehidupan, pada butir pernyataan keenam sebesar 83% menyatakan tidak setuju karena adanya niatan karyawan untuk keluar dari perusahaan, mengingat meningkatnya kasus perkembangan Covid-19, pada butir pernyataan ketujuh sebesar 67% karyawan menyatakan tidak setuju karena sistem aplikasi pekerjaan baru tidak mudah untuk dipelajari karyawan, pada butir pernyataan kedelapan sebesar 87% karyawan menyatakan tidak setuju jika karyawan menjadi terampil dengan penerapan sistem aplikasi baru, karena sulit dipelajari, pada butir pernyataan kesembilan sebesar 77% karyawan menyatakan tidak setuju karena sistem aplikasi pekerjaan baru tidak mudah untuk digunakan.

Mengingat keadaan seperti ini dengan maraknya kasus Covid-19 terutama di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang kepuasan kerja yang karyawan rasakan sangat terasa karena dengan keadaan saat ini tidak dapat dipungkiri bahwa tingkat kemangkiran karyawan pada PT. Kereta Api

Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang meningkat karena maraknya kasus Covid-19 sehingga karyawan merasa takut akan terpapar, terutama pada karyawan yang sudah berumur diatas 40 tahun.

Rekan kerja juga menjadi permasalahan yang mampu mempengaruhi karyawan dalam bekerja dalam PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang, dengan meningkatnya perkembangan kasus pandemi Covid-19 tingkat kerja sama antara karyawan sangat menurun karena terbatasnya ruang lingkup karyawan dalam melakukan pekerjaan.

Selain kemangkiran dan rekan kerja, kenyamanan kerja karyawan juga menjadi perhatian pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang, dengan kondisi saat ini mengingat tingginya tingkat perkembangan pandemi Covid-19, karyawan merasa tidak nyaman dalam melakukan aktivitas pekerjaan karena takutnya akan terpapar virus Covid-19.

Carmeli dan Weisberg (2006 : 78) mengemukakan bahwa, dalam sebuah perusahaan, kepuasan kerja mampu menjadi penyebab terjadinya turnover intention, karena turnover intention merupakan istilah yang merujuk pada tiga unsur tertentu yaitu; pikiran berhenti pekerjaan (*thoughts of quitting the job*), niat untuk mencari pekerjaan yang berbeda (*the intention to search for a different job*), dan kemudian niat untuk berhenti (*intetion to quit*)

Fenomena turnover intention menjadi salah satu masalah bagi perusahaan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang, mengingat semakin tingginya perkembangan virus Covid-19 yang menjadi faktor utama karyawan mempunyai niat untuk keluar dari perusahaan yang dikarenakan dengan

diberlakukannya WFH (*Work From Home*) atau WFO (*Work From Office*) dimana karyawan harus mampu melakukan kegiatan pekerjaan dengan aplikasi tambahan yaitu SAP (*System Application and Processing*) dengan diberlakukannya penggunaan SAP karyawan harus mampu dalam pengoprasian aplikasi tersebut, akan tetapi banyak nya karyawan yang tertekan akan adanya sistem baru dalam kegiatan pekerjaan sehingga timbul niat untuk keluar dari perusahaan. Selanjutnya fenomena yang terjadi adalah adanya keinginan untuk mencari pekerjaan lain pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang karena akibat dari maraknya kasus pandemi Covid-19 yang menyebabkan bonus ataupun tunjangan yang tidak dicairkan pada karyawan, sehingga karyawan mencari pekerjaan lain untuk memenuhi kebutuhannya.

Selain niat untuk keluar dan mencari pekerjaan lain, memikirkan untuk keluar menjadi dasar terjadinya turnover intention pada perusahaan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang karena dengan melihat keadaan saat ini dimana semakin meningkatnya perkembangan kasus pandemi Covid-19, sehingga timbul pikiran pada karyawan untuk keluar dari perusahaan karena takutnya terpapar virus Covid-19.

Seiring dengan perkembangan dinamika teknologi informasi telah berkembang dengan pesat pada saat ini. Teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, manipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, juga dapat digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintah

yang merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan, sehingga para pemangku kepentingan baik dari pihak pemerintah ataupun swasta mulai melihat teknologi informasi tidak hanya sebagai alat yang merespon kebijakan dan strategi bisnis yang menjadi sumber keunggulan bersaingnya perusahaan ataupun organisasi. Oleh karena itu, keselarasan bisnis dan teknologi informasi sebaiknya diletakkan secara proporsional tergantung pada kebutuhan perusahaan atau organisasi

Kamus Oxford (1995 : 78) dalam (Tata Sutarbi, 2014 : 2) Teknologi informasi merupakan studi atau peralatan elektronika, terutama komputer, untuk menyimpan, menganalisis, dan mendistribusikan informasi apa saja termasuk kata-kata, bilangan dan gambar Sementara menurut Lucas (2002 : 45) dalam Tata Sutarbi (2014 : 2) mengatakan bahwa teknologi informasi adalah segala bentuk teknologi yang diterapkan untuk memproses dan mengirimkan informasi dalam bentuk elektronis.

Perkembangan teknologi informasi berbasis komputer memudahkan perusahaan atau organisasi melakukan aktivitas dan mengakses informasi dimana saja, dalam hubungannya dengan aktivitas yang terjadi setiap hari pada perusahaan, terutama pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang aktivitas yang ditunjukkan untuk menghasilkan jasa yang sangat kompetitif sehingga menciptakan daya saing yang kuat, hal ini semakin membuat teknologi informasi memiliki peranan penting dalam aktivitas perusahaan atau organisasi.

Akan tetapi dengan keadaan sekarang maraknya informasi Covid-19 sehingga banyaknya karyawan yang dirumahkan, dengan di rumahkannya

karyawan bukan berarti semua aktivitas di perusahaan tidak berjalan, hanya saja para karyawan akan bekerja dirumah atau lebih dikenal dengan istilah WFH (*Work From Home*). Dengan diberlakukannya WFH (*Work From Home*) disetiap perusahaan terutama pada perusahaan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang dimana biaya dalam pelaksanaan (*Work From Home*) untuk karyawan dalam melakukan pekerjaannya ditanggungkan pada karyawan itu sendiri. Selain biaya yang ditanggungkan pada karyawan untuk melakukan pekerjaan secara daring adapun kendala yang di rasakan para karyawan, seperti kendala yang tak terduga pada teknisi teknologi informasi di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang yang mengakibatkan kerusakan atau terganggunya pada system IT perusahaan.

**Tabel I.1**  
**Aplikasi yang Digunakan**  
**PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang**  
**Selama WFH (*Work From Home*)**

No	Aplikasi	Kegunaan
1	Zoom	1. Untuk melakukan absensi 2. Untuk melakukan meeting
2	SAP ( <i>System Application and Processing</i> )	1. Untuk mengolah data 2. Transparansi data 3. Memudahkan karyawan dalam melaksanakan tugas ataupun laporan lebih optimal
3	RDS ( <i>Rail Document System</i> )	1. Surat menyurat 2. Nota dinas
4	E-office	1. Untuk pengajuan cuti 2. Sertifikasi gaji 3. Data pegawai

*Sumber: PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang*  
Fenomena yang terjadi dalam teknologi informasi pada perusahaan PT.

Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang yaitu adanya penggunaan aplikasi tambahan yang dikarenakan meningkatnya kasus Covid-19 sehingga perusahaan menetapkan untuk menggunakan aplikasi SAP (*System*

*Application and Processing*), RDS (*Rail Document System*) dan E-office dalam melakukan aktivitas pekerjaan yang dilakukan secara WFH (*Work From Home*). Dalam mempelajari aplikasi tersebut, para karyawan merasakan kesulitan untuk memahami aplikasi. Selain kendala yang sulit dalam mempelajarinya, karyawan juga belum bisa cepat dalam menyelesaikan pekerjaannya karena belum terampil dalam penggunaan aplikasi tersebut. Selain itu dalam penggunaanpun karyawan mengalami kesulitan untuk mengoperasikan aplikasi tambahan tersebut.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Turnover Intention Dan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Kerja Pada Masa Pandemi Covid- 19 Di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang.**

## **B. Rumusan Masalah**

1. Adakah pengaruh turnover intention dan teknologi informasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada masa pandemi Covid-19 di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang?
2. Adakah pengaruh turnover intention terhadap kepuasan kerja karyawan pada masa pandemi Covid-19 di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang?
3. Adakah pengaruh teknologi informasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada masa pandemi Covid-19 di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh turnover intention dan teknologi informasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada masa pandemi Covid-19 di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh turnover intention terhadap kepuasan kerja karyawan pada masa pandemi Covid-19 di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang.
3. Untuk mengetahui pengaruh teknologi informasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada masa pandemi Covid-19 di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Penulis

Penelitian dapat memberikan gambaran praktek dari teori yang selama ini diperoleh selama perkuliahan, khususnya dalam konsentrasi sumber daya manusia.

2. Bagi Lokasi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan pertimbangan dan sebagai bahan masukan khususnya turnover intention, teknologi informasi, dan kepuasan kerja.

3. Bagi Almamater

Hasil Penelitian dapat menjadi salah satu sumber referensi untuk peneliti selanjutnya, khususnya penelitian yang memiliki topik relatif sama.



## DAFTAR PUSTAKA

- Desak Putu Indrayanti & I Gede Riana. 2016. “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Melalui Mediasi Komitmen Organisasional Pada Pt. Ciomas Adisatwa Di Denpasar” dalam E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 5, No. 5, 2016.  
<file:///C:/Users/TOSHIBA/Downloads/254475-pengaruh-kepuasan-kerja-terhadap-turnove-049c3203.pdf>
- Diah Isnaini, dkk. 2019. *Metodelogi Penelitian Bisnis*. Palembang : Noerfikri.
- Ervita Safitri dan Kholilah. 2015. *Statistik*. Palembang : Universitas Muhammadiyah Palembang.
- Fakultas Ekonomi UMP. 20s20. *Pedoman Penulisan Skripsi*. Palembang: tim dosen.
- Kartono. 2017. *Personality, Employee Engagement, Emotional Intelligence, Job Burnout Pendekatan dalam Melihat Turnover Intention*. Yogyakarta : Deepublish.
- M. Iqbal Hasan. 2012. *Pokok- Pokok Materi Statistik 2 (Stastistik Inferensif)*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Muhammad Busro.2020. *Teori- Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Pranadamedia Group
- Muhammad Khaidir & Tinik Sugiati. 2016. “Pengaruh Stres Kerja, Kompensasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Studi Pada Karyawan Kontrak Pt. Gagah Satria Manunggal Banjarmasin” dalam Jurnal Wawasan Manajemen, Vol. 4, Nomor 3, 2016.  
<file:///C:/Users/TOSHIBA/Downloads/93-190-1-SM.pdf>
- Mukhammad, Heru Susilo, & Saiful. 2016. “Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan” dalam Jurnal Administrasi Bisnis. Vol. 39 no.2 2016.  
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jbie/article/view/13426>
- Ristia Pawesti & Rinandita Wikansari. 2016. “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Intensi Turnover Karyawan Di Indonesia” dalam Jurnal Ecopsy. Vol. 3 no 2 2016.  
<https://media.neliti.com/media/publications/195927-ID-pengaruh-kepuasan-kerja-terhadap-intensi.pdf>.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta
- Tata Sutarbi (2013). *Pengantar Teknologi Informasi*. Yogyakarta : Andi Offset
- Wibowo. 2015. *Manajemen Kinerja*. Depok : Rajawali Pers.
- Wilson Lisan, Jantje Sepang & Greis Sendow. 2016. “Analisis Pengaruh Turnover Karyawan, Motivasi, Dan Pengayaan Pekerjaan, Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan” dalam Jurnal Berkalah Ilmih Efesiensi. Vol. 16 no 23 2016.  
<http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/1573>
- Yoyo Sudaryo, Agus Aribowo, Nunung Ayu Sofiati. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Andi